



Arbeitspapier / Abteilung Wirtschaft

Georg Disterer

Zertifizierung des IT-Service-Managements nach ISO 20000

Zertifizierung des IT-Service-Managements nach ISO 20000

Georg Disterer

Seit Ende des Jahres 2005 existiert für das IT-Service-Management die internationale Norm ISO 20000, die einen Rahmen zur Ausrichtung der Leistungserbringung und Lieferung von IT-Dienstleistungen anbietet und Unternehmen eine Prüfung und Zertifizierung der Konformität mit diesem Rahmen gestattet. Die Anzahl der Unternehmen, die sich einem Zertifizierungsverfahren nach ISO 20000 unterziehen und damit ein Testat über die Konformität ihrer IT-Dienstleistungen mit den Vorgaben der Norm erhalten wollen, steigt. Der Beitrag beschreibt Ziele, die mit einer Zertifizierung nach ISO 20000 verfolgt werden, die Inhalte der Norm sowie den Ablauf einer Zertifizierung.

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Einleitung | 2 |
| 2 | Ziele und Instrumente einer Zertifizierung nach ISO 20000 | 4 |
| 2.1 | Zielkonflikt zwischen Qualität und Kosten | 4 |
| 2.2 | ISO 20000 als Ansatz des Qualitätsmanagements | 5 |
| 2.3 | Wesentliche Instrumente nach ISO 20000 | 5 |
| 3 | Entstehung und Entwicklung der Norm ISO 2000 | 9 |
| 4 | Inhalte der Norm ISO 20000 | 11 |
| 5 | Ablauf einer Zertifizierung nach ISO 20000 | 17 |
| 6 | Verbreitung: Stand der Zertifizierung nach ISO 20000 | 23 |
| 7 | Ausblick | 25 |
| | Literatur | 26 |

1 Einleitung

Die Bedeutung des Einsatzes von Informationstechnik (IT) zur Unterstützung der Geschäftsprozesse und der Geschäftsabwicklung in Unternehmen nimmt weiterhin zu. Dabei wird heute davon ausgegangen, dass der Einsatz von IT in Unternehmen auf die Strategie und Organisation eines Unternehmens ausgerichtet sein sollte, um besser und schneller neue Geschäftsprozesse und Produkte einzuführen.¹ Damit steigen die Anforderungen an die Erstellung von IT-Leistungen. Unternehmen fordern von Anbietern von IT-Dienstleistungen ein Höchstmaß an Effizienz und Effektivität, Flexibilität und Stabilität sowie Transparenz und Sicherheit.

IT-Abteilungen nehmen nicht mehr per se eine Monopolstellung für die Erstellung von IT-Dienstleistungen in Unternehmen ein. Die Beziehungen zwischen Fachabteilungen und IT-Abteilungen werden zunehmend als Kunden-/Lieferantenbeziehungen angesehen, die (auch) Markt- und Wettbewerbsmechanismen unterliegen. Somit müssen IT-Abteilungen zunehmend kosten- und leistungsorientiert agieren, um den Zielkonflikt zwischen den Kosten und der Qualität der IT-Leistungen unter Beachtung der oben genannten Anforderungen zu lösen. Die Planung, Steuerung und Kontrolle der Erstellung von IT-Dienstleistungen hat daher so zu erfolgen, dass IT-Abteilungen kundenorientiert ausgerichtet sind und die o.g. Anforderungen bestmöglich erfüllen. Diese Aufgaben der Planung, Steuerung und Kontrolle werden unter dem Begriff „IT-Service-Management“ (ITSM) zusammengefasst.² Unter dem derzeit vorherrschenden Organisationsparadigma der Prozessorientierung stellt ITSM einen Managementansatz dar, um eine hinreichende Zufriedenheit der (internen und externen) Kunden von IT-Abteilungen zu gewährleisten.

Im Zuge dieser Entwicklung sind die Veränderungen für IT-Abteilungen weit reichend. So wird unter der Überschrift „Industrialisierung der IT“³ angestrebt, wesentliche Prinzipien und Methoden der industriellen Fertigung - wie Standardisierung und Automatisierung - in der IT einzusetzen, um den grundlegenden Zielkonflikt zwischen Qualität und Kosten zur Zufriedenheit der Kunden zu lösen.

1 Vgl. Krcmar (2005) S. 31-33.

2 Vgl. Disterer/Rose (2008) S. 23.

3 Vgl. Walter/Böhmman/Krcmar (2007), Hochstein/Brenner (2006), siehe auch Jouanne-Diedrich/Zarnechow/Brenner (2005), Janning/Becker (2006), Uebornickel/Hochstein/Schulz/Brenner (2007), Rohloff (2007), Nissen/Müller (2007), Traugott (2007).

Die im Jahr 2005 veröffentlichte Norm ISO 20000 gibt Unternehmen die Möglichkeit, einen Nachweis der Konformität ihrer Erstellung von IT-Dienstleistungen mit anerkannten Normen zu erlangen und gegenüber den Kunden als Qualitätszertifikat zu führen. Auch Anbietern von IT-Dienstleistungen, die keine Zertifizierung anstreben, kann die Norm ein wichtiges Hilfsmittel sein, denn aus einem Vergleich mit den in der Norm festgelegten Mindestanforderungen kann auf die Konformität der internen Prozesse und ggf. auf Empfehlungen zu Verbesserungen geschlossen werden ⁴.

Verantwortlich für die Zertifizierung ist das 1991 gegründete Information Technology Service Management Forum (itSMF), das an der Herausgabe und Weiterentwicklung der Norm beteiligt ist. Durchgeführt werden die Prüfungen der Unternehmen von Zertifizierungsstellen, die davon vom itSMF autorisiert sind. Die Zertifikate haben eine Gültigkeit von drei Jahren und können durch Folgeprüfungen verlängert werden.

⁴ Vgl. KBSt (2006) S. 8.

2 Ziele und Instrumente einer Zertifizierung nach ISO 20000

2.1 Zielkonflikt zwischen Qualität und Kosten

Erfolg ist in vielen Unternehmen nicht mehr ohne hochwertige IT-Dienstleistungen zur Unterstützung der Geschäftsprozesse und der Geschäftsabwicklung zu erreichen. Bei strengeren Wettbewerbsbedingungen und höherem Kostendruck erfährt der Zielkonflikt zwischen den Zielgrößen „Qualität der IT“ und „Kosten der IT“ notwendigerweise höhere Aufmerksamkeit. Entsprechend wird versucht, aus der Optimierung der industriellen Fertigung bekannte Prinzipien und Methoden in der IT einzusetzen, um Qualitäts- und Kostenziele zu erreichen.

Vornehmlich eine Standardisierung gilt als wesentlicher Treiber der Industrialisierung der IT. Im Bereich der Hardware wurden in den vergangenen Jahrzehnten bereits wesentliche Schritte zu einer weitgehenden Standardisierung vollzogen: Geräte und Komponenten werden in industriellen Fertigungsprozessen erstellt, als Standardprodukte angeboten und unter einheitlichen Bedingungen eingesetzt und gewartet⁵. Im Bereich der Software ist sowohl bei System- als auch bei Anwendungssoftware seit vielen Jahren ein Trend zum verstärkten Einsatz standardisierter Software und Softwarekomponenten zu beobachten.

In Fortsetzung dieser Trends gerät in den vergangenen Jahren in Unternehmen die Erstellung von Dienstleistungen mithilfe von Informationstechnik in den Fokus. Von einer stärkeren Standardisierung der Erstellung von IT-Dienstleistungen werden Qualitäts- und Kostenverbesserungen erwartet. Wesentliche Aufgabe des IT-Service-Managements ist es somit, eine Standardisierung der Erstellung von IT-Dienstleistungen zu planen, durchzusetzen und zu kontrollieren.

Zugleich wird erwartet, dass IT-Dienstleistungen einen Beitrag zu den Unternehmenszielen leisten. Daher wird statt einer Ausrichtung an technischen Rahmenbedingungen gefordert, dass IT-Dienstleistungen kundenorientiert zu erbringen sind, also vor allem die Bedürfnisse der Benutzer an Informationsbereitstellung und -verarbeitung zu bedienen haben.

5 Vgl. Walter/Böhm/Krcmar (2007) S. 8.

2.2 ISO 20000 als Ansatz des Qualitätsmanagements

Der Forderung, Prinzipien und Methoden der industriellen Fertigung auf die Erbringung und Lieferung von IT-Dienstleistungen zu übertragen, folgt die Norm ISO 20000 dadurch, dass das wesentliche Strukturmerkmal der Standardisierung angestrebt wird⁶. Daneben werden Ansätze des Qualitätsmanagements der Norm ISO 9000 verfolgt, auf denen ISO 20000 basiert⁷. Durch einen gezielten und systematischen Einsatz einer Reihe Instrumente sollen die Wünsche, Anforderungen, Erwartungen der Kunden an die Qualität und Kosten von IT-Dienstleistungen erfüllt werden. Abbildung 1 gibt den Zusammenhang zwischen Zielen und Instrumenten wieder.

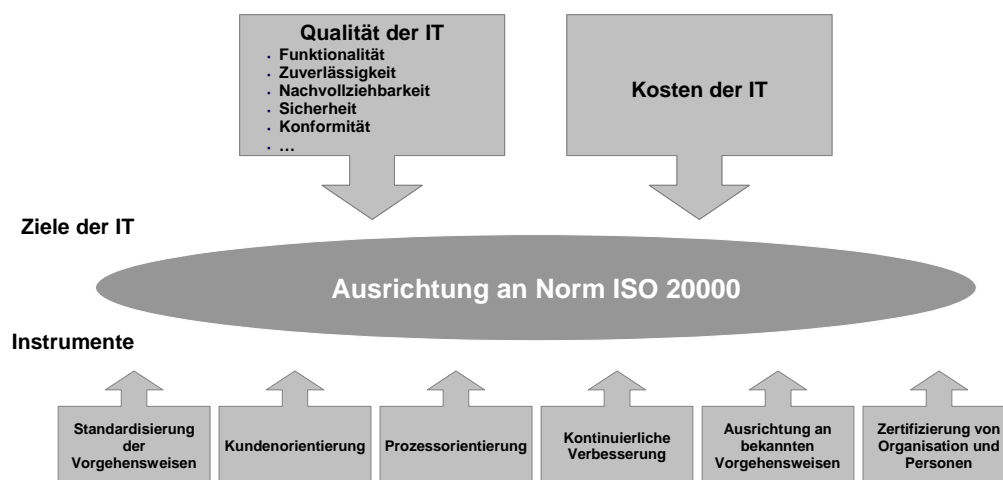


Abbildung 1: Ziele und Instrumente einer Zertifizierung nach ISO 20000

2.3 Wesentliche Instrumente nach ISO 20000

Bei der Transformation der Leistungserbringung von IT-Services nach der Norm ISO 20000 werden folgende Instrumenten des Qualitätsmanagements eingesetzt, um Qualität und Kosten zu verbessern.

Standardisierung: Die möglichst weitgehende Vereinheitlichung aller Vorgehensweisen sichert, dass Vorgänge bei der Erstellung von IT-Dienstleistungen gleich ablaufen, unabhängig von den beteiligten Personen, der Zeit und des Ortes. Damit wird die Planung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserbringung und Lieferung wesentlich unterstützt und systematische Handhabung - in der IT häufig vorkommender - technischer Änderungen ermöglicht⁸.

6 Vgl. Walter/Böhm/Krcmar (2007) S. 6.

7 Vgl. Bon (2008) S. 5, Clifford (2008) S. 8

8 Vgl. Bon (2007) S. 46.

Standardvorgehen können transparent dargestellt und einfach kommuniziert werden und ermöglichen damit deren Nachvollziehbarkeit⁹. Höhere Transparenz und größere Nachvollziehbarkeit sorgen für Berechenbarkeit und Verlässlichkeit bei den Beteiligten. So können z.B. Kunden die Einführung neuer oder geänderter Geschäftsprozesse, für die IT-Unterstützung notwendig ist, verlässlicher planen¹⁰. Der Nachweis der Konformität des Vorgehens mit Gesetzen und Regularien ist im Falle dokumentierter Standardprozesse leichter.

Standardvorgehen ermöglichen eine Modularisierung der Abläufe und damit bei vertikaler Arbeitsteilung die Nutzung entsprechender Skaleneffekte und besonderer Fähigkeiten und Erfahrungen des Personals. Mit dem gezielten Einsatz adäquater Kompetenzen werden Vorgehensweisen sicherer und weniger fehlerträchtig. Die Standardisierung der Vorgehensweisen ist auch eine Voraussetzung für interne oder externe Vergleiche der Qualität und Kosten verschiedener Leistungserbringer sowie für eine Prüfung und Bewertung der Vorgehensweisen durch unabhängige Dritte – etwa im Zuge einer Zertifizierung.

Kundenorientierung: Statt einer (zu) starken Ausrichtung an technischen Rahmenbedingungen sollen IT-Dienstleistungen kundenorientiert erbracht werden. Dafür ist es notwendig, die Kunden der IT-Dienstleistungen zu identifizieren und deren Bedürfnisse an Informationsbereitstellung und -verarbeitung zu analysieren. Zudem wird forciert, dass das Leistungsangebot zwischen dem Erbringer der IT-Dienstleistung und den Kunden klar abgesprochen und dessen Umfang und Qualität in Service Level Agreements (SLA) spezifiziert werden. Diese Spezifikation fördert die Transparenz des Leistungsangebots sowie die Möglichkeiten der Leistungskontrolle und unterstützt eine leistungsgerechte Abrechnung der erbrachten IT-Dienstleistungen. Insgesamt zielt die Kundenorientierung auf eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit – als Einschätzung der Kunden zur Qualität der IT-Dienstleistungen, der Kosten der Leistungserstellung sowie der Angemessenheit des Verhältnisses von Qualität und Kosten.

Prozessorientierung: Eine prozessorientierte Ausrichtung der Erbringung und Lieferung von IT-Dienstleistungen soll Störungen vermeiden sowie Friktionen vermindern und damit Betriebskosten und -risiken senken. Damit folgen die Transformationsprozesse der IT dem vorherrschenden Paradigma der Prozessorientierung, um durchgän-

9 Vgl. Bon (2007) S. 46.

10 Vgl. Clifford (2008) S. 27-28.

gige Abläufe trotz einer in der Aufbauorganisation verankerten vertikalen Arbeitsteilung zu sichern. Eine Abstimmung der IT-Prozesse auf die zu unterstützenden Geschäftsprozesse wird damit verbessert, so dass insgesamt die Qualität der IT-Dienstleistungen gesteigert werden kann.

Kontinuierliche Verbesserung: In Anlehnung an Prinzipien und Methoden des Qualitätsmanagements werden die Prozesse der Erstellung von IT-Dienstleistungen laufend Prüfungen und Bewertungen unterzogen, um ständig und nachhaltig Störungen und Friktionen zu mindern und Maßnahmen der Ressourcenschonung zu identifizieren und umzusetzen.

Ausrichtung an bekannten Vorgehensweisen: Die Bemühungen zur internen Standardisierung von Prozessen der Erstellung von IT-Dienstleistungen können unterstützt werden und eine höhere Qualität erreicht werden, wenn auf in der Fachdomäne vorliegende Rahmenwerke, Empfehlungen, Frameworks o.ä. zurückgegriffen wird. So kann durch eine Orientierung am Stand des Wissens in Wissenschaft und Praxis profitiert werden¹¹, indem „common practices“ oder „best practices“ als Ausgangspunkt genommen werden. Trotz erheblicher Anpassungen, die in der Regel zur Berücksichtigung von Spezifika der jeweiligen Organisation notwendig sind, unterstützt der Rückgriff auf existierende Rahmenwerke auch Kostenziele, da nicht „das Rad neu erfunden“ wird.

Zudem kann der Bezug auf vorhandene Rahmenwerke intern zur Motivation und Argumentation dienen, da die Notwendigkeit von Umstellungen und Änderungen bei der Erstellung von IT-Dienstleistungen bei einer Ausrichtung an Empfehlungen und Beispielen leichter plausibel erscheint.

Zertifizierung von Organisation und Personen: Ein von unabhängiger Stelle ausgegebenes Zertifikat dient als Qualitätssiegel dafür, dass die Voraussetzungen und Vorgaben einer Norm von einer Organisation erfüllt werden. Mit regelmäßigen Rezertifizierungen wird nachgewiesen, dass die Konformität mit der Norm kontinuierlich über einen längeren Zeitraum erreicht wird.

Der Zertifizierungsprozess sowie das resultierende Zertifikat erzielt intern wie extern verschiedene Wirkungen. Gegenüber der Unternehmensleitung kann die Zertifizierung als relativ klar umrissene Zielvorstellung eines längeren und aufwändigen Umstellungsprozesses dienen, dessen Erfolgsnachweis am Ende des Prozesses klar und eindeutig

11 Vgl. Bitkom (2007) S. 8, KBSt (2006) S. 8.

erbracht werden kann. Damit kann eine geplante Zertifizierung helfen, dass für den gesamten Umstellungsprozess ausreichende Aufmerksamkeit und Priorität eingeräumt wird. Andernfalls kann Intensität der Bemühungen bei der Umstellung nachlassen, sobald erste Zwischenziele erreicht sind oder andere Aktivitäten kurzfristig scheinbar wichtiger werden. Gegenüber dem beteiligten Fachpersonal dient eine angestrebte Zertifizierung auch als Impuls, Verstärkung und Ansporn, indem das Erringen des Testats als Abschluss der Umstellungen und Änderungen der IT-Dienstleistungen angesehen und argumentiert wird. Mit dem Streben nach einer Zertifizierung wird auch das Verankern von Prozessen der kontinuierlichen Verbesserung der IT-Services in der Organisation verstärkt.

Extern dient die Zertifizierung gegenüber Kunden als Nachweis durch eine unabhängige Stelle, dass alle Voraussetzungen und Vorgaben einer anerkannten Norm erfüllt werden. Dieser Nachweis kann als Qualitätssiegel die Wettbewerbsfähigkeit eines IT-Anbieters steigern, wenn Kunden bei der Suche und Selektion von IT-Anbietern auf die Einhaltung der Norm achten¹², wie es etwa in öffentlichen Vergabeverfahren häufig, bei privatwirtschaftlichen Verfahren zunehmend zu beobachten ist. Wenn in öffentlichen oder privatwirtschaftlichen Vergabeverfahren das Einhalten der Norm vorgeschrieben ist, so ist die Zertifizierung erfolgskritisch¹³. Jedenfalls beeinflusst sie die Position des IT-Anbieters positiv, da das Zertifikat als Nachweis der Konformität mit anerkannten Standards Vertrauen schafft.¹⁴

Das Zertifikat kann im Marketing des IT-Anbieters eingesetzt werden, da der Nachweis der Konformität mit anerkannten Standards Vertrauen schafft und einer Verbesserung des Images dient.¹⁵

Die Zertifizierung von Personen dient der systematischen Weiterbildung und der Nachweismöglichkeit, dass die Mitarbeiter ausreichend qualifiziert für die Übernahme wichtiger Aufgaben im Rahmen des ITSM sind.

12 Vgl. Bitkom (2007) S. 8.

13 Vgl. Bitkom (2007) S. 8.

14 Vgl. Bitkom (2007) S. 8, Dohle (2006) S. 16.

15 Vgl. Bitkom (2007) S. 8, Dohle (2006) S. 16, O'Neill/Harris (2006) S. 13.

3 Entstehung und Entwicklung der Norm ISO 2000

Die internationale Norm ISO 20000 basiert auf dem Referenzmodell „Information Technology Infrastructure Library“ (ITIL) sowie auf der britischen Norm BS 15000.

ITIL wird seit Ende der achtziger Jahre von der britischen Behörde „Central Computer and Telecommunications Agency“ (CCTA), heute Office of Government Commerce (OGC), entwickelt und liegt heute in der Version 3 (seit Mai 2007) vor. ITIL wird als Referenz- oder Rahmenwerk angesehen, nach dem Abläufe bei der Erstellung von IT-Dienstleistungen prozessorientiert und zielgerichtet zu organisieren sind.

ITIL enthält eine Kollektion von „Common Practices“, also eine Sammlung von Verfahren und Vorgehensweisen, die sich in der Praxis bewährt haben. Die ITIL-Dokumentation enthält ausführliche Beschreibungen der wichtigsten Prozesse der Leistungserstellung sowie Checklisten für Aufgaben und Verantwortlichkeiten.¹⁶ ITIL gilt derzeit de facto als Standard („Quasi-Standard“¹⁷) zur Ausrichtung aller Aufgaben des ITSM, jedoch liegt für ITIL keine internationale Legitimation oder offizielle Anerkennung vor.¹⁸

Die britische Norm BS 15000 wurde im Jahr 2000 von der nationalen Standardisierungsbehörde British Standard Institution (BSI) herausgeben, um ein Qualitätsmanagementsystem für die Erbringung von IT-Dienstleistungen zu beschreiben. Bei der Erstellung waren viele Autoren von ITIL beteiligt, so dass starke Überlappungen der Inhalte zwischen ITIL und BS 15000 bestehen¹⁹ und die Abweichungen zwischen den Standards als gering einzustufen sind.

Auf Basis von BS 15000 waren Zertifizierungen möglich, mit den Unternehmen die Einhaltung der Vorgaben und Richtlinien der Norm nachweisen konnten. Die Norm hat gute Resonanz gefunden, sodass auch Unternehmen außerhalb Großbritanniens sich dem Zertifizierungsprozess unterzogen haben. Bis 2007 sind 76 Unternehmen nach der Norm zertifiziert, davon 35 in Europe (u.a. 21 in Großbritannien und 7 in Deutschland), 35 in Asien (u.a. 15 in Indien, 9 in Korea, 5 in Japan, 1 in China)²⁰.

Wegen der guten Resonanz auch außerhalb Großbritanniens hat das BSI im Jahr 2004 den Anerkennungsprozess der BSI 15000 als internationalen ISO-Standard eingeleitet.

16 Vgl. Disterer (2008) S. 1322, Bon (2007) S. 49.

17 Knolmayer/Loosli (2006) S. 455.

18 Vgl. Disterer/Rose (2008) S. 23.

19 Vgl. Buchsein/Victor/Günther/Machmeier (2007) S. 51.

20 Vgl. www.bs15000certification.com [2009-01-07].

Letztlich gab die ISO am 15.12.2005 die Norm ISO 20000 heraus und BSI zog daraufhin BSI 15000 als Norm zurück. „Alte“ Zertifikate nach BS 15000 haben spätestens im Jahr 2007 ihre Gültigkeit verloren. Mit ISO 20000 liegt eine weltweit anerkannte Norm für das ITSM vor, nach denen sich Unternehmen deren Einhaltung zertifizieren lassen können²¹. Die Entstehung und Entwicklung der Norm ISO 20000 ist in der Abbildung 2 dargestellt.

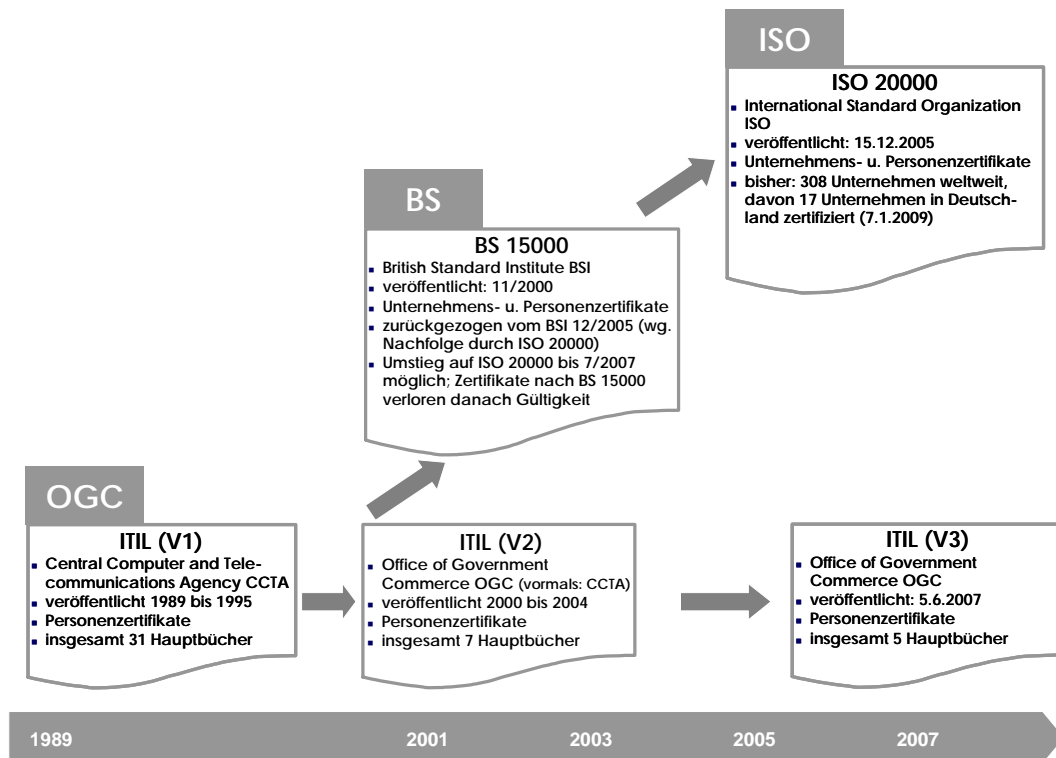


Abbildung 2: Entstehung und Entwicklung der Norm ISO 20000

Für die weitere inhaltliche Entwicklung von der Norm ist zu erwarten, dass die nächste Version die Änderungen aufnimmt, die das zu Grunde liegende Rahmenwerk ITIL bei Überarbeitung der Version und resultierenden Veröffentlichung der Version ITIL (V3) erfahren hat.

²¹ Vgl. MacFarlane/Dugmore (2006) S. 2, Clifford (2008) S. 3.

4 Inhalte der Norm ISO 20000

Die Norm ist kodifiziert in den beiden Dokumenten:

- ISO 20000-1 Information technology - Service management - Part 1: Specification
- ISO 20000-2 Information technology - Service management - Part 2: Code of practice.

Das erste Dokument enthält die formellen Spezifikationen des Standards und umfasst 36 Seiten. Die Einhaltung dieser Vorgaben muss ein Unternehmen mindestens nachweisen, wenn eine Zertifizierung angestrebt wird. Daher wird dieser Teil der Norm als „Muss-Kriterien“²² oder „Mindestanforderungen“²³ bezeichnet. Das zweite Dokument ergänzt und erläutert die im ersten Teil gestellten Anforderungen und umfasst 44 Seiten. Enthalten sind Leitlinien und Empfehlungen für Unternehmen, die eine Zertifizierung anstreben.²⁴

Zusätzlich zu diesen beiden offiziellen Dokumenten werden von der ISO weitere Dokumente zu ISO 20000 erstellt und sind derzeit im Status „under development“:

- ISO/IEC CD TR 20000-3: Guidance for the scoping and applicability of ISO/IEC 20000-1²⁵
- ISO/IEC CD TR 20000-4: Process Reference Model²⁶
- ISO/IEC CD TR 20000-5: Incremental Conformity Based on ISO/IEC 20000²⁷

Zum Inhalt dieser Dokumente sowie zu Daten der Veröffentlichung sind derzeit keine Details bekannt.

Die britische Standardisierungsbehörde BSI hat zu den beiden offiziellen Dokumenten der Norm ISO 20000 ergänzende Informationen unter dem Titel „Business Informations Publications“ (BIP) herausgegeben, insbesondere eine allgemeine Einführung zum Service Management²⁸ sowie eine Checkliste, die eine Überprüfung von Serviceprozessen auf Konformität mit der Norm ISO 20000 unterstützt²⁹.

22 Vgl. Buchsein/Victor/Günther/Machmeier (2007) S. 52, Clifford (2008) S. 7-8, Greb/Kneuper/Stender (2007) S. 10, ISO 20000-1 (2005) S. 1.

23 Vgl. Buchsein/Victor/Günther/Machmeier (2007) S. 51, Buchsein/Dettmer (2007) S. 3, KBSt (2006) S. 8.

24 Vgl. Buchsein/Victor/Günther/Machmeier (2007) S. 51-52, Clifford (2008) S. 7-8, Greb/Kneuper/Stender (2007) S. 10, ISO 20000-2 (2005) S. 1, KBSt (2006) S. 19.

25 Vgl. www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=51235 [2009-01-07].

26 Vgl. www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=50624 [2009-01-07].

27 Vgl. www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=51988 [2009-01-07].

28 Siehe Dugmore/Shirley (2006).

29 Siehe MacFarlane/Dugmore (2006).

Die Norm ISO 20000 schreibt für das Service Management eine Reihe übergeordneter Managementprozesse sowie die Kernprozesse des Service Management in fünf Prozessbereichen vor (siehe Abbildung 3).

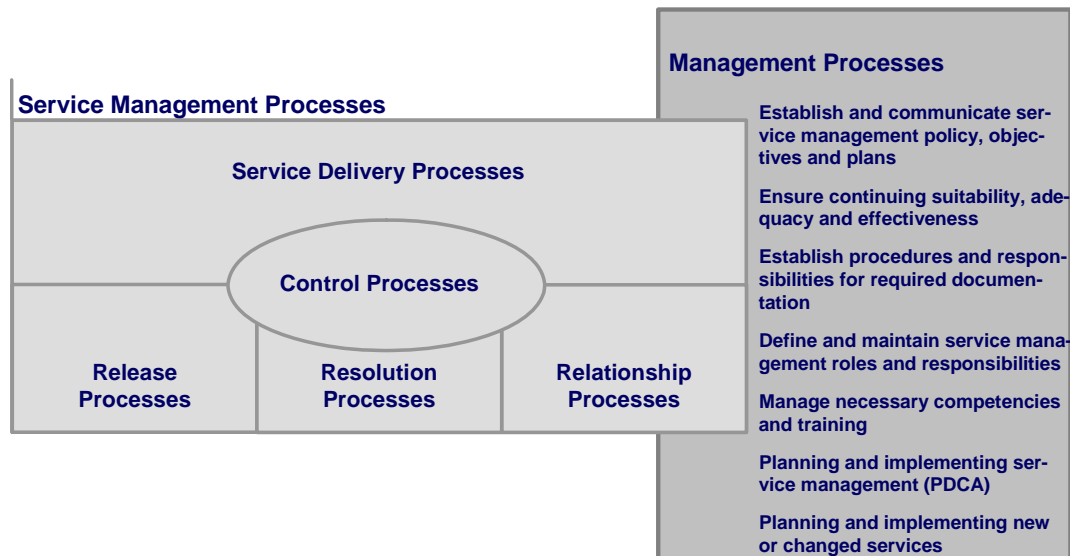


Abbildung 3: Prozesse des Service Managements im Überblick³⁰

Die übergeordneten Managementprozesse sollen eine strategische Ausrichtung der Erbringung von IT-Dienstleistungen sicherstellen, insbesondere eine Zielausrichtung an Zielen der (internen und externen) Kunden der IT-Abteilungen sowie an Effizienz- und Wirtschaftlichkeitszielen. Die Anforderungen der Kunden an IT-Dienstleistungen sind systematisch zu identifizieren und den Services des Dienstleisters gegenüberzustellen, damit daraus mit den Kunden vereinbarte Service Level Agreements (SLA) abgeleitet werden können. Dafür muss als zentrales Instrument ein Servicekatalog erstellt und gepflegt werden, der alle Service detailliert beschreibt (incl. Inputs und Outputs, Qualitätsmerkmale und -stufen, Leistungsparametern, Abrechnungsmodalitäten ...).

Um eine nachhaltige und stabile Erbringung der IT-Dienstleistungen zu gewährleisten, sind Planungen, Richtlinien zur Planumsetzung und entsprechende Kontrollen zu etablieren. Die Verantwortlichkeiten dafür müssen auf der obersten Führungsebene des IT-Dienstleistungsunternehmens verankert sein, um verlässlich Prioritäten und Ressourcen zu steuern sowie Kontrollen und ggf. resultierende Korrekturmaßnahmen durchsetzen zu können.

³⁰ Vgl. ISO 20000-1 (2005) S. 1.

Eine detaillierte Dokumentation über Verantwortlichkeiten und Aufgaben und Abläufe ist aufzusetzen und zu pflegen, um die Leistungserbringung transparent zu gestalten und notwendige Verantwortungsbereiche zu bestimmen. Dem Management obliegt es ebenfalls, das Personal ausreichend über Ziele, Maßnahmen, Aufgaben und Rollen sowie Verantwortlichkeiten zu informieren.

Im Sinne eines dezidierten Qualitätsmanagements muss bei einer Ausrichtung nach ISO 20000 eine kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und deren Ausführung etabliert werden. Dabei nimmt die Norm direkten Bezug auf den aus dem klassischen Qualitätsmanagement bekannten Zyklus „Plan-Do-Check-Act“ (PDCA-Cycle)³¹ von Deming, der die Notwendigkeit einer Integration der Planung betrieblichen Handels und der ständigen Überprüfung der Planumsetzung hervorhebt. Entsprechend ist ein Prozess der kontinuierlichen Verbesserung einzuführen und organisatorisch zu verankern, mit dem nach vorgegebenen Werten für Kennzahlen und Leistungsparametern (Plan) kontinuierlich die laufende Ausführung (Do) der Prozesse überwacht (Check) wird und ggf. Maßnahmen zur Verbesserung (Act) identifiziert, priorisiert, durchgeführt und kontrolliert werden. Dafür sind auch regelmäßig - etwa jährlich - Überwachungsaudits intern durchzuführen.

Im Planungsstadium sind die Prozesse des Service Management zielgerecht zu entwerfen, Verantwortungen zuzuweisen, Koordination- und Kontrollabläufe festzulegen, ein Risikomanagement einzurichten sowie die notwendigen Ressourcen zu bestimmen und bereitzustellen. Die Einführung und Etablierung der Prozesse ist dann nach den Regeln des Projektmanagements vorzunehmen³².

Nach den Prinzipien des Qualitätsmanagement sind die Prozesse des Service Management während und nach deren Implementierung laufend zu analysieren, zu prüfen und zu messen, um Wettbewerbsvorteile durch IT-Unterstützung zu sichern und auszubauen. Zu unterscheiden sind die Messungen (Service Measurement) und das darauf aufbauende Berichtswesen (Service Reporting), das Ergebnisse und Trends aussagekräftig darstellt und verteilt. Aus der (ständigen) Überwachung und Analyse der Prozesse des Service Management sind Verbesserungsmaßnahmen nach einem Regelverfahren aufzusetzen und durchzusetzen.

³¹ Vgl. ISO 20000-1 (2005) S. 4.

³² In der ISO-Norm ist nicht ausdrücklich von Projektmanagement die Rede, die in Abschnitt 4.2 der Norm genannten Aufgaben und Anforderungen entsprechen jedoch denen des Projektmanagements.

Für das Service Management sieht die Norm 14 Prozesse in fünf Prozessbereichen vor (siehe Abbildung 4).

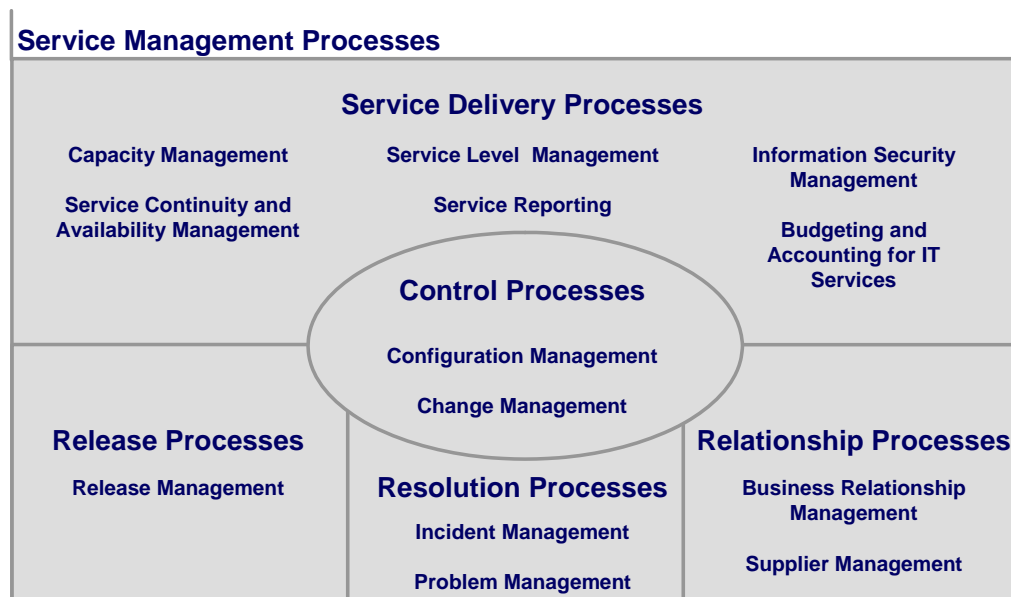


Abbildung 4: Prozesse des Service Management³³

Prozesse im Bereich Service Delivery sind für Steuerung der Erstellung von IT-Dienstleistungen zuständig. So sind im Service Level Management Vereinbarungen zu IT-Services mit den Kunden auszuhandeln und als Service Level Agreements (SLA) zu dokumentieren. Kennzahlen zu Performance und Qualität der IT-Services sind festzulegen, deren laufende Messung und Überwachung durchzuführen und zur Einhaltung der Vereinbarungen im Service Reporting zu berichten.

Zudem sind Störungen oder Einschränkungen bei der Nutzung der IT-Infrastruktur vorzubeugen und nachzugehen. Dafür wird im Capacity Management die Auslastung technischer Kapazitäten laufend mit Monitoring- und Analyseprozessen überwacht, um auf Belastungsänderungen frühzeitig mit Kapazitätsanpassungen zu reagieren. Für neue IT-Services sind die Kapazitätsanforderungen zu prognostizieren und in die Kapazitätsplanungen einzubringen. Im Availability Management wird die Verfügbarkeit der IT-Services aus Kundensicht überwacht und gesteuert. Zum Beispiel wird dafür gesorgt, dass ein Service rund um die Uhr („24 x 7“) zur Verfügung steht, wenn die zu unterstützenden Geschäftsprozesse dies erfordern. Bei technisch notwendigen Arbeiten oder Wiederanläufen nach Störungen wird angestrebt, die Einschränkungen der Verfügbarkeit zu minimieren. Für Störungen und Ausfälle (z.B. durch Defekt, Stromausfall, Natur-

katastrophe) ist im Continuity Management Vorsorge zu tragen, damit Einschränkungen der IT-Services minimal sind. Die Risiken können durch verschiedene Maßnahmen gemindert werden, z.B. physischer Schutz der Räume, redundante Auslegung von Systemen, Sicherheitskopien von Daten und Programmen).

Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Informationen eines Unternehmens werden im Rahmen des Information Security Managements sichergestellt, um sie als verlässliche Ressource zu nutzen sind. So muss unbefugter Zugriff durch Kontroll- und Schutzmaßnahmen verhindert werden, um gesetzlichen Auflagen (z.B. Datenschutz) zu erfüllen und Schaden z.B. durch Missbrauch, Ausspähung, Manipulation oder Diebstahl von Informationen abzuwenden.

Der Prozess Budgeting & Accounting erfüllt Aufgaben der betriebswirtschaftlichen Steuerung und des Controllings, indem der Verbrauch finanzieller Ressourcen mittel- und langfristig geplant und gesteuert sowie die Verrechnung oder Fakturierung von Leistungen an andere Unternehmensbereiche oder andere Unternehmen vorgenommen wird.

Im Steuerungsbereich („Control“) obliegt es den Prozessen Configuration- und Change-management, alle Änderungen an Services und an der IT-Infrastruktur zu steuern und zu dokumentieren. Alle Änderungen werden also systematisch geplant, durchgeführt, kontrolliert und dokumentiert.

Das Releasemanagement steuert die Einführung von neuen Versionen und Releaseständen. Dabei sind Abhängigkeiten und Reihenfolgebeziehungen zwischen den Releaseständen verschiedener Systeme zu beachten und notwendige Daten- oder Konfigurationsänderungen zu initiieren und zu überwachen. Für den Fall von unvorhergesehener Fehler oder Probleme bei der Einführung von Release muss vorbereitet sein, dass schnell und sicher zurück auf den alten Stand gewechselt werden kann.

Die Arbeits- und Geschäftsbeziehungen zu Kunden, Benutzern und Lieferanten werden im Relationship Management durch die Prozesse Business Relationship Management und Supplier Management bearbeitet.

Im Bereich Resolution Processes werden Störungen und Fehler im Betrieb von IT-Services behoben. Das Incident Management soll gewährleisten, dass Vorfälle (Incidents), die den laufenden Betrieb von Services gefährden, sicher und stabil bearbeitet

werden, sodass eine Unterbrechung vermieden oder eine schnellstmögliche Wiederherstellung erreicht wird. Den Ursachen von Störungen und Fehlern im Betrieb von IT-Services wird im Problem Management nachgegangen, um dauerhafte Lösungen umzusetzen. Dabei wird oft auf kurzfristige Maßnahmen des Incident Management aufgesetzt.

Nach der Norm ISO 20000 ist zusätzlich ein Service Desks erforderlich³⁴, mit dem den Benutzern ein Anlaufpunkt für Fragen, Hinweise, Problemmeldungen etc. geboten wird. Durch die Etablierung eines zentralen Anlaufpunktes (SPOC für „single point of contact“) kann die Bearbeitung der Anfragen strukturiert und standardisiert werden. Dafür werden alle Anfragen am Service Desk protokolliert und systematisch bearbeitet. Eskalationsmechanismen werden eingesetzt, um Störungen der Bearbeitung von Anfragen aufzudecken und aufzulösen.

34 Vgl. ISO 20000-1 (2005) S. V, 3, 6, ISO 20000-2 (2005) S. 21.

5 Ablauf einer Zertifizierung nach ISO 20000

Zertifikate nach ISO 20000 werden an Unternehmen auf Antrag und nach Prüfung durch von der itSMF autorisierte Zertifizierungsstellen (Registered Certification Body RCB) vergeben. Das Vorhaben einer Zertifizierung zeigt charakteristische Merkmale eines Projektes (neuartig, zielgerichtet, zeitlich und finanziell begrenzt) und ist daher mit einer Projektorganisation durchzuführen. In Abbildung 5 sind die wichtigsten Phasen und Aufgaben eines solchen Projekts wiedergegeben³⁵.



Abbildung 5: Projekt zur Zertifizierung nach ISO 20000

Die Gesamtdauer eines Zertifizierungsprozesses hängt von der Größe und Komplexität des Unternehmens ab sowie von dem Maß, in dem die Leistungserbringung von IT-Dienstleistungen bereits prozessorientiert organisiert ist. Wenn bereits eine Ausrichtung der IT nach ITIL durchgeführt ist, dann kann eine Auditierung innerhalb von 6 bis 9 Monaten vorbereitet werden, sodass die Gesamtdauer des Projekts bis zur abschließenden Zertifizierung etwa 9 bis 12 Monate betragen kann. Wenn eine Prozessorientierung nach ITIL oder ähnlichen Referenzwerken erst im Rahmen des Projekts vorgenommen werden muss³⁶, dann es bis zur Zertifizierung bis zu 3 Jahren dauern, da dann während der in Abbildung 5 ausgewiesenen Implementierungsphasen ein deutlich höherer Auf-

³⁵ Vgl. Schmitt (2007) S. 6.

³⁶ Vgl. Disterer (2008).

wand aufzubringen sein wird.³⁷ Im Folgenden wird davon ausgegangen, dass im betreffenden Unternehmen eine Ausrichtung nach ITIL bereits vorliegt.

In der **Initiierungsphase** ist grundsätzlich zu klären, welche Ziele mit der Zertifizierung nach der Norm ISO 20000 in einem Unternehmen angestrebt werden, welcher Nutzen von der Zielerreichung erwartet wird und welche Ressourcen (Zeit, Personal, Finanzen) - nach erster Schätzung - aufzuwenden sind. Dabei ist der Umfang („Scope“) der Zertifizierung festzulegen, also welche Teile einer Unternehmensorganisation, welche Standorte der Leistungserstellung und welche IT-Dienstleistungen die Zertifizierung umfassen soll.

Zudem ist zu klären, ob die notwendigen Kenntnisse zur Norm und zum Zertifizierungsprozess im Unternehmen vorhanden sind, oder ob und in welchem Umfang spezialisierte Berater eingesetzt werden müssen. Auch die Notwendigkeit, Belastungsspitzen während des Vorhabens abzufangen, kann den Einsatz Externer erfordern.

Die Planungen zum Zertifizierungsvorhaben sind dann nach den jeweils im Unternehmen üblichen Vorgehensweisen als Projektantrag o.ä. aufzubereiten und der Unternehmensleitung zur Entscheidung vorzulegen.

In der **Vorbereitungsphase** ist detailliert festzustellen, welche der notwendigen Prozesse des übergeordneten Managements sowie des Bereichs des Service Managements bereits eingeführt sind, mit welcher Qualität und zu welchen Kosten sie durchgeführt werden, ob sie in ausreichendem Maß dokumentiert sind, ob Erfolgsfaktoren identifiziert sind und ob Kennzahlen zur Leistungsmessung (performance key indicators PKI) festgelegt und erhoben sowie ausgewertet werden.

Dazu ist der Katalog aller IT-Dienstleistungen (Servicekatalog), die von dem Unternehmen angeboten werden, zu erstellen bzw. zu vervollständigen. Alle wichtigen Komponenten der Services sind zu identifizieren und deren Zusammenhänge und Abhängigkeiten aufzudecken. Die Wertschöpfungskette von Zulieferern (Suppliern) über die Leistungsstellen im Unternehmen bis zu den Kunden ist aufzudecken und zu dokumentieren. Dabei sind insbesondere die Kundenbeziehungen zu detaillieren und in Vereinbarungen (Service Level Agreements SLA) darzustellen, die die Dienstleistungen sowie die vereinbarten Leistungsniveaus und Leistungsparameter wiedergeben.

³⁷ Vgl. Schmitt (2007) S. 25-26.

Dann ist zu mitteln, welcher Grad der „Reife“ bei der Leistungserstellung von IT-Dienstleistungen bereits im Unternehmen vorliegt, und in welchem Maße in den folgenden Implementierungsphasen eine für die Zertifizierung ausreichende Reife herbeigeführt werden muss. Zur Unterstützung bietet itSMF eine Checkliste an³⁸, daneben liegen zur Ermittlung des Reifegrads verschiedene Vorschläge vor, die aus den Fachdisziplinen Software Engineering und Projektmanagement abgeleitet sind³⁹. Die Feststellung des Reifegrads kann auch in Zusammenarbeit mit der für die Auditierung vorgesehenen Zertifizierungsstelle erfolgen, indem im Rahmen eines Vor-Audits der Grad der Einhaltung der Norm geprüft und ggf. Änderungsbedarf aufgedeckt wird.⁴⁰ Ein frühzeitiger Kontakt und Austausch mit der Zertifizierungsstelle kann auch sinnvoll sein, weil die Vorgehensweisen der Institutionen bei der Auditierung durchaus unterschiedlich sind.

Die Reifegradmodelle nutzen meist zur Darstellung Skalen mit 5 möglichen Stufen, beginnend bei „1“, wenn für die Aufgaben kaum Prozesse definiert und die Erledigung inkonsistent und nicht reproduzierbar geschieht, und endend mit „5“, wenn alle Aufgaben nach definierten Prozessen reproduzierbar und stabil erledigt, die Leistungen quantitativ gemessen und nachgehalten sowie Verbesserungen laufend und systematisch aufgenommen werden. Die Stufe 3 verlangt, dass alle notwendigen Prozesse definiert und definitionsgemäß eingeführt und durchgeführt werden. Bei Erreichen der Stufe 3 für alle Prozesse kann eine Erfüllung der Mindestanforderungen nach ISO 20000 erwartet werden⁴¹, ggf. sind bei der Ermittlung des Reifegrads für einzelne Prozesse negative Abweichungen oder Verbesserungspotentiale erkennbar und Korrekturmaßnahmen ableitbar. Abbildung 6 gibt an einem Beispiel das Ergebnis Ermittlung des Reifegrads in Form eines Radargramms wieder.

38 Siehe Self Assessment des itSMF unter www.itsmf.com.

39 Siehe MacFarlane/Dugmore (2006), vom British Standard Institute BSI herausgegeben und auch als BIP 0015 bekannt, sowie Foegen/Graumann (2007) und Niessing/Clerc/Tijdink/Vliet (2005).

40 Vgl. Schmitt (2007) S. 16.

41 Vgl. Bock/Macek/Oberndorfer/Pumsenberger (2006) S. 46.

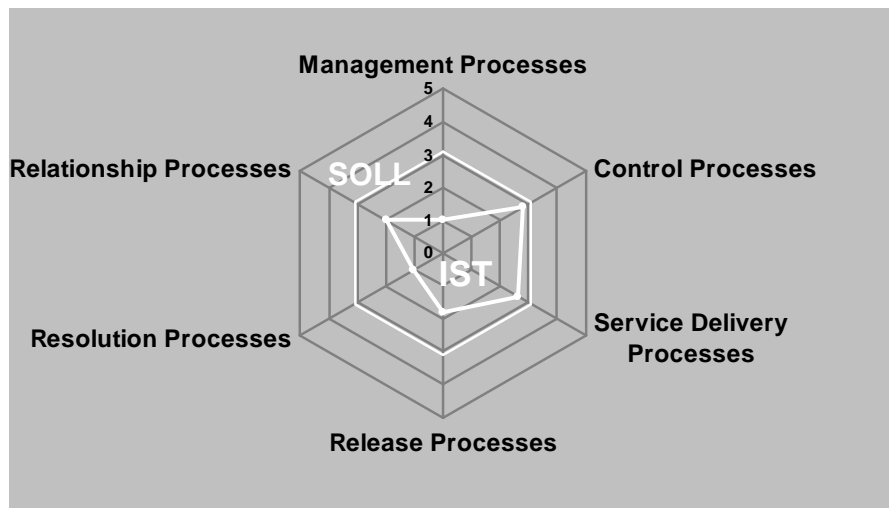


Abbildung 6: Reifegrad der Prozesse nach ISO 20000 im Beispiel

Ein wichtiger Teil der Prüfungen im Rahmen der Zertifizierung bezieht sich auf die Dokumentation der Prozesse zur Erstellung der IT-Dienstleistungen. Daher ist die Dokumentation von hoher Bedeutung und frühzeitig festzulegen, etwa durch Vorgabe von Strukturen, Gliederungen, Mustern und Namenskonventionen sowie durch Richtlinien zur Dokumentablage, Dokumentfreigabe, Versionskontrolle und Darstellung der Änderungshistorie. Ebenso ist festzulegen, mit welcher Methodik Prozesse beschrieben werden sollen.

Die Projektplanung ist zu verfeinern und in einer Projektorganisation zu verankern, die Teilprojekte, Zeitpläne, Verantwortlichkeiten, Personal, Termine und Budgets für das Zertifizierungsvorhaben festlegt. Schlüsselpersonen des Vorhabens sind in Form von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu schulen und Vereinbarungen mit Externen, die zur fachlichen Begleitung eingesetzt werden sollen, sind zu treffen. Zudem sind alle Beteiligten im Unternehmen („Stakeholder“) über das Zertifizierungsvorhaben, das Projekt zur Umsetzung, die Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu informieren.

Bei der **Implementierung der Management Prozesse** ist zuerst ein in der Norm festgelegtes übergeordnetes Steuerungs- und Kontrollsystem⁴² festzulegen und einzuführen. Dieses System ist nach den Vorgaben der kontinuierlichen Verbesserung aus dem klassischen Qualitätsmanagement entlang dem Zyklus „Plan-Do-Check-Act“ (PDCA-Cycle)⁴³ auszurichten. Insbesondere sind Prozesse festzulegen, wie im Servicekatalog aufgeführte Kundenservices (Service Improvements) und wie Prozesse des Service

⁴² Vgl. ISO 20000-1 (2005) S. 4-8.

Managements (Process Improvements) zu steuern sind; Hilfestellung können hierbei die detaillierten Ausführungen zu ITIL (V3) bieten⁴⁴. In den Prozessplänen ist der Zusammenhang aufzuzeigen zwischen den Prüfzielen der Zertifizierung, ggf. festgestellten Mängeln und Verbesserungspotentialen, betroffenen Prozessen und Service- und Infrastrukturkomponenten, daraufhin umgesetzten Maßnahmen sowie deren Erfolgskontrolle. Zur Steuerung des Verbesserungsprozesses sind geeignete Werkzeuge einzuführen, um Anregungen, Mängel, Maßnahmen und Ergebnisse aktuell und transparent darstellen zu können.

Die mit den Kunden vereinbarten IT-Services sind in Service Level Agreements zu dokumentieren und einem Vertragsmanagement zu unterwerfen, das die Überwachung und ein Berichtswesen zur Leistungserfüllung sichert, das Abrechnungsverfahren steuert und Änderungen der Kundenanforderungen aufnimmt und nachhält.

Zur **Implementierung der Prozesse des Service Management** können die entsprechenden Bücher zu ITIL (V3) Hilfestellung geben⁴⁵. Danach sind Teilprojekte zur Einführung bzw. Vervollständigung der Prozesse des Service Management aufzusetzen und durchzuführen. In der Regel werden es die Personalressourcen nicht zulassen, alle Teilprozesse gleichzeitig einzuführen, so dass spezifisch für das Unternehmen eine inhaltlich sinnvolle Reihenfolge der Einführung der Teilprozesse aufzustellen ist. Die Ergebnisse der Teilprozesse sind abzustimmen und notwendige Konsolidierungen vorzunehmen, um ein friktionsfreies Ineinandergreifen der Prozesse sicherstellen zu können.

Die Gesamtergebnisse der beiden Implementierungsphasen sind dann zusammenzustellen und mit der Geschäftsleitung abzustimmen.

Die **Prüfung zur Zertifizierung (Audit)** besteht im ersten Teil aus einer Sichtprüfung aller Dokumente (Übersichten, Prozessbeschreibungen, Kennzahlen ...), die dafür der Zertifizierungsstelle zu übersenden sind. Diese Dokumentenprüfung dient der Zertifizierungsstelle zur Vorbereitung und zum Erkennen, in welchen Bereichen während der Hauptprüfung intensivere Recherchen notwendig sind. Etwa einen Monat nach Einreichung der Unterlagen zur Dokumentenprüfung führen Vertreter der Zertifizierungsstelle den zweiten Prüfungsteil in Form einer mehrtägigen Begehung und Untersuchung vor Ort durch. Dabei werden mit allen Verantwortlichen der Management Prozesse und

43 Vgl. ISO 20000-1 (2005) S. 4.

44 Siehe OGC (2007e).

45 Siehe OGC (2007a), OGC (2007b), OGC (2007c), OGC (2007d).

Service Management Prozesse Interviews geführt, in denen sie die Prozesse beschreiben, Details und Besonderheiten erläutern, Prozessdokumentationen erklären, Kennzahlen und Leistungsparameter und deren Entwicklung begründen sowie zu erkannten Schwachstellen und eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen berichten.⁴⁶ Nach der Auswertung der Untersuchungen der Hauptprüfungen erstellt die Zertifizierungsstelle einen Bericht, in dem Gesamtergebnis der Zertifikat erläutert und ggf. Verbesserungsmaßnahmen aufgeführt sind, die bis zur nächsten Prüfung durchzuführen sind. Bei positivem Gesamtergebnis erhält das Unternehmen eine offizielle Urkunde, die das Bestehen des Zertifizierungsprozesses - und damit die Konformität der Prozesse der Leistungserbringung und Lieferung von IT-Dienstleistungen mit den Mindestanforderungen nach ISO 20000 - bescheinigt.

Mit dem Zertifikat kann positive Innen- und Außenwirkung erzielt werden. Innerhalb des Unternehmens liegt der – von unabhängiger Stelle ausgestellte - Beleg vor, dass das umfangreiche Projekt der Ausrichtung an der Norm erfolgreich durchgeführt wurde und die Qualität der Vorgehensweisen bei der Erstellung von IT-Dienstleistungen anerkannten Mindeststandards entspricht. Die Verwendung des Zertifikats gegenüber Kunden und Lieferanten kann eine Steigerung des Vertrauens und eine Förderung des Images bewirken.

Die Phase des **Regelbetriebs** beginnt nach der Erteilung des Zertifikats, das eine Gültigkeit von 3 Jahren besitzt. Nach Ablauf der Gültigkeit kann eine Re-Zertifizierung angestrebt werden, die prinzipiell nach dem hier beschriebenen Vorgehen durchgeführt wird, jedoch in der Regel weniger Aufwand verursachen wird, da aus dem laufenden Verbesserungsprozess Abweichungen von der Norm sowie Korrekturbedarf und Verbesserungspotentiale bekannt und zeitnah umgesetzt werden.

Auflagen, Hinweise und Anmerkungen, die während der Zertifizierung - insbesondere während der Audits - entstanden, sind in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Regelbetrieb zu überführen.

⁴⁶ Für einen Katalog mit Beispielfragen der Prüfungen: Siehe Bock/Macek/Oberndorfer/Pumsenberger (2006) S. 46 253-265.

6 Verbreitung: Stand der Zertifizierung nach ISO 20000

Derzeit sind 31 Organisationen autorisiert, als Zertifizierungsstellen Prüfungen nach der Norm ISO 20000 durchzuführen und Zertifikate auszustellen, davon 21 in Europa und 8 in Asien.⁴⁷ Die Zahl der 308 Unternehmen, die bisher eine Zertifizierung erfolgreich durchlaufen haben, ist in Abbildung 7 nach Kontinenten und Ländern differenziert.

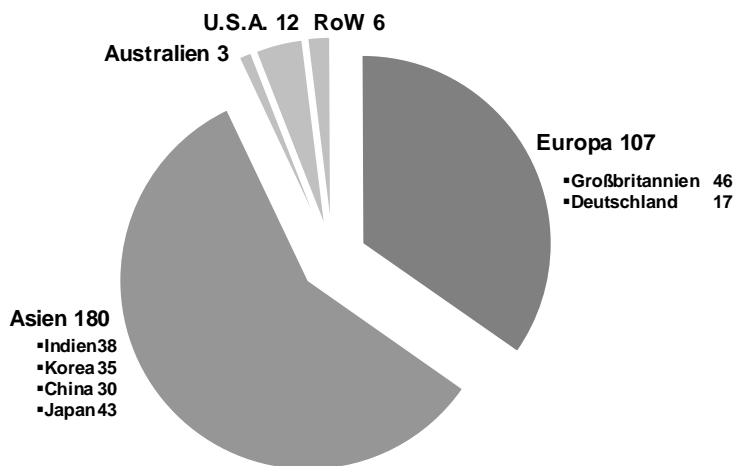


Abbildung 7: Anzahl nach ISO 20000 zertifizierter Unternehmen
Stand: 7.1.2009, www.isoiec20000certification.com

Die relativ hohe Zahl zertifizierter Unternehmen in Großbritannien ist teilweise dadurch zu erklären, dass dort mit der nationalen Norm BS 15000 ein Vorläufer existierte, von dem zur Norm ISO 20000 ein vereinfachter Übergang bis Mitte des Jahres 2007 möglich war. Die relativ geringe Zahl zertifizierter Unternehmen in U.S.A. bestätigt die derzeit gängige Annahme, dass Normen

wie ISO 20000 und Referenzmodelle wie ITIL dort (noch) keine große Aufmerksamkeit gefunden haben; gesicherte Untersuchungsergebnisse dazu liegen nicht vor. Die relativ hohe Zahl zertifizierter Unternehmen in Asien ist teilweise dadurch zu erklären, dass viele dieser Unternehmen ihre IT-Dienstleistungen im Offshoring an Unternehmen in West-Europa und Nord-Amerika anbieten und dabei darauf setzen, dass ihnen das Zertifikat hilft, Vertrauen und Reputation aufzubauen.

Zu Beginn des Jahres 2009 sind in Deutschland 17 Unternehmen zertifiziert:⁴⁸

Vodafone Group Systems
Siemens AG IT Operations
Flughafen München
Siemens Medical Solution
T-Systems Solutions for Research
SAP Hosting
BadenIT
OneVision Software
PC Service.

Siemens IT Solutions and Services
Fujitsu Siemens Computers Infrastructure Services
TollCollect
GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung
Prosystems IT
Vattenfall Europe Information Services
GRASS-MERKUR
Telefonica Deutschland

⁴⁷ Siehe www.isoiec20000certification.com [2009-01-07].

⁴⁸ Siehe www.isoiec20000certification.com [2009-01-07].

Die Anzahl zertifizierter Unternehmen im Zeitverlauf (Abbildung 8) zeigt die Akzeptanz der Unternehmen, sich einer internationalen Norm zu unterwerfen.

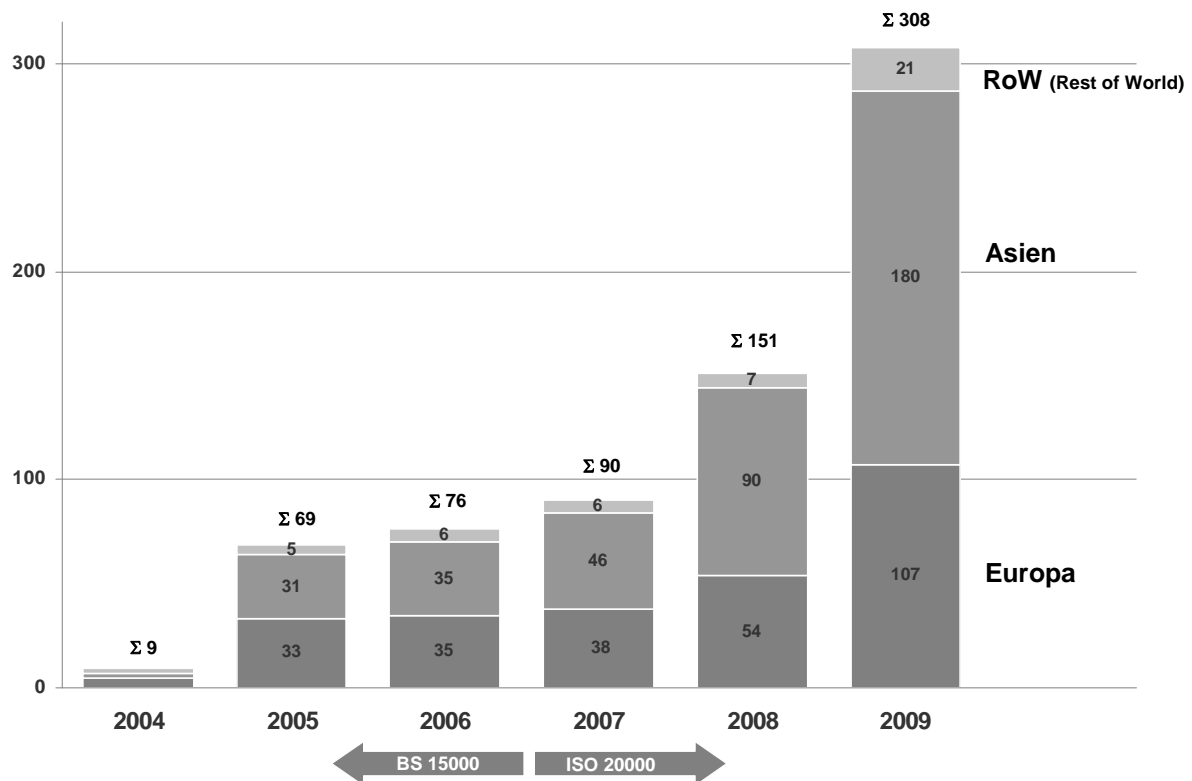


Abbildung 8: Anzahl zertifizierter Unternehmen (nach BS 15000 bzw. ISO 20000)⁴⁹

⁴⁹ Die Angaben beruhen auf den Angaben unter www.bs15000certification.com [2009-01-07] und www.isoiec20000certification.com [2009-01-07], jeweils für den Beginn eines Jahres. Die Daten sind mit leichten Unsicherheiten behaftet: Die Eintragung der Unternehmen geschieht häufig erst einige Monate nach der Zertifizierung, so dass die zeitliche Abgrenzung auf die Jahre unscharf ist. Zudem sind für die Übergangszeit von BS 15000 nach ISO 20000 in den Jahren 2006 und 2007 teilweise Unternehmen in beiden Listen geführt. Die daraus resultierenden Unschärfen sollten jedoch unerheblich sein.

7 Ausblick

Erwartet wird, dass die Anzahl der nach ISO 20000 zertifizierten Unternehmen in den nächsten Jahren stark steigen wird. Dies wird vor allem auf den Druck von Kunden zurückgeführt, die einen Beleg für die Einhaltung von Mindestanforderungen bei der Erstellung von IT-Dienstleistungen fordern. Interne Kunden von IT-Dienstleistungen werden die zuständigen IT-Bereiche eher auffordern, den Nachweis ihrer Leistungserstellung von unabhängiger Stelle prüfen und bewerten zu lassen, um Überwachungs- und Kontrollzielen im Zuge der Stärkung der Corporate Governance nachzukommen. Für externe Kunden werden in der einschlägigen Literatur Prognosen der Gartner Group zitiert, nach denen in den nächsten Jahren zunehmend in Beschaffungsvorhaben für IT-Dienstleistungen sowohl von öffentlichen wie privaten Unternehmen Zertifizierungen nach ISO 20000 ausdrücklich verlangt werden.⁵⁰

Daneben werden Anbieter von IT-Dienstleistungen verstärkt versuchen, durch eine Zertifizierung Wettbewerbsvorteile bei der Auftragsvergabe von IT-Dienstleistungen zu erlangen, indem sie Vertrauenswürdigkeit und Reputation durch den Nachweis der Konformität ihrer Leistungserstellung mit ISO 20000 signalisieren.⁵¹

Die inhaltliche Entwicklung der Norm wird vor allem Änderungen von ITIL (V2), auf der ISO 20000 basiert, nach ITIL (V3) nachvollziehen. So wird vor allem ein stärkerer Einbezug der Anwendungsentwicklung sowie des Projektmanagements erwartet, die bei ITIL (V2) eine eher untergeordnete Rolle spielen⁵². Ein gravierender Unterschied zwischen den ITIL-Versionen V2 und V3 – die Ausrichtung an einem Lebenszyklus mit kontinuierlichen Verbesserungen – ist jedoch in der NORM ISO 20000 bereits enthalten.

50 Gartner Group, zit. nach Buchsein/Victor/Günther/Machmeier (2007) S. 51, Buchsein/Dettmer (2007) S. 5, Bon (2007) S. 359.

51 Vgl. O'Neill/Harris (2006) S. 13.

52 Vgl. Schmitt (2007) S. 8 und S. 10.

Literatur

- BITKOM (Hrsg.), Kompass der Sicherheitsstandards - Leitfaden und Nachschlagewerk, in: BIKOM Bundesverband Informationswirtschaft und DIN Deutsches Institut für Normung (Hrsg.), Berlin: 2007.
- Bock, W., Macek, G., Oberndorfer, T., Pumsenberger, R., ITIL Zertifizierung nach BS 15000 / ISO 20000, Galileo: Bonn, 2006.
- Bon, J. v., Jong, A. d., Kolthof, A., Pieper, M., Rozemeijer, E., Tjassing, R., Veen, A. v. d., Verheijen, T., IT Service Management - An Introduction, Van Haren: Zaltbommel, 2007.
- Bon, J. v., Polter, S., Verheijen, T., ISO/IEC 20000: An Introduction, Van Haren: Zaltbommel, 2008.
- Buchsein, R., Dettmer, K., ISO/IEC 20000 - IT Service Management: Nutzen für Service Provider und Kunden und damit verbundene Anforderungen, KESS / IETSolutions, 2007.
- Buchsein, R., Victor, F., Günther, H., Machmeier, V., IT-Management mit ITIL V3, Vieweg: Wiesbaden, 2007.
- Clifford, D., Implementing ISO/IEC 20000 Certification: The Roadmap, Van Haren: Zaltbommel, 2008.
- Disterer, G., ITIL als Referenzmodell für das IT Service Management, in: Das Wirtschaftsstudium WISU, Bd. 37, 2008, Nr. 10, S. 1320-1329.
- Disterer, G., Rose, M., Übergang aus Entwicklungsprojekten in den Betrieb, in: Höhn, R., Petrasch, R., Linssen, O. (Hrsg.), Vorgehensmodelle und der Product Life-Cycle - Projekt und Betrieb von IT-Lösungen - (Proc. 15. Workshop der Fachgruppe WI-VM der Gesellschaft für Informatik GI), Aachen: Shaker, 2008, S. 19-30.
- Dohle, H., Rühling, J., ISO/IEC 20000 - Stellenwert für das IT Service Management, in: IT Service Management, Bd. 1, 2006, Nr. 1, S. 14-17.
- Dugmore, J., Shirley, L., A Managers' Guide to Service Management (BIP 0005), 5. Aufl., British Standards Institution: London, 2006.
- Foegen, M., Graumann, S., CMMI-ITIL - Prozessverbesserung für den IT Betrieb, WIBAS (Hrsg.), 2007.
- Greb, T., Kneuper, R., Stender, J., Nutzung der CMMI-Assessmentmethode für ITIL-Prozesse, in: IT Service Management, 2007, Nr. 3, S. 10-15.
- Hochstein, A., Brenner, W., Grundlagen des IT Service Management, in: IT Service Management, Bd. 1, 2006, Nr. 1, S. 3-7.
- ISO 20000-1 Information technology - Service management - Part 1: Specification (2005).
- ISO 20000-2 Information technology - Service management - Part 2: Code of practice (2005).
- Janning, T., Becker, S., Integration des IT-Life-Cycles, in: IT Management, 2006, Nr. 8, S. 10-15.
- Jouanne-Diedrich, H.v., Zarnekow, R., Brenner, W., Industrialisierung des IT-Sourcings, in: Handbuch der modernen Datenverarbeitung HMD, 2005, Nr. 245, S. 18-27.
- KBSt Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung, ITIL und Standards für IT-Prozesse (V 1.0.1), in: Bundesministerium des Innern (Hrsg.), Berlin: 2006.
- Knolmayer, G., Loosli, G., IT Governance, in: Zaugg, R. J. (Hrsg.), Handbuch Kompetenzmanagement. Durch Kompetenz nachhaltig Werte schaffen, Bern-Stuttgart-Wien: Haupt, 2006, S. 449-457.
- Krcmar, H., Informationsmanagement, 4. Aufl., Springer: Berlin-Heidelberg, 2005.
- MacFarlane, I., Dugmore, J., IT Service Management - Self-Assessment Workbook (BIP 0015), 3. Aufl., British Standards Institution: London, 2006.
- Niessink, F., Clerc, V., Tijdink, T., Vliet, H.v., The IT Service Capability Maturity Model, Version vom 28.1.2005, 2005.
- Nissen, V., Müller, I., Strategische Bewertung von IV-Projekten, in: Handbuch der modernen Datenverarbeitung HMD, 2007, Nr. 256, S. 55-63.
- OGC Office of Government Commerce (Hrsg.), Service Strategy, TSO: London, 2007a.

- OGC Office of Government Commerce (Hrsg.), Service Design, TSO: London, 2007b.
- OGC Office of Government Commerce (Hrsg.), Service Transition, TSO: London, 2007c.
- OGC Office of Government Commerce (Hrsg.), Service Operation, TSO: London, 2007dd.
- OGC Office of Government Commerce (Hrsg.), Continual Service Improvement, TSO: London, 2007e.
- O'Neill, P., Harris, I., IT Service Management in the UK - Applying Best Practices (Survey of over 600 companies on experiences of service improvement programmes and use of ITIL), in: Forrester Consulting (Hrsg.), Cambridge/MA: 2006.
- Rohloff, M., Ein Referenzmodell für die Prozesse der IT-Organisation, in: Handbuch der modernen Datenverarbeitung HMD, 2007, Nr. 256, S. 27-36.
- Schmitt, T., Roadmap ISO/IEC 20000 - Leitfaden für eine erfolgreiche Zertifizierung, getITservices: Sursee, 2007.
- Traugott, M., Praxisbericht: IT-Industrialisierung mit Servicebäumen, in: Handbuch der modernen Datenverarbeitung HMD, 2007, Nr. 256, S. 85-92.
- Uebernicket, F., Hochstein, A., Schulz, V., Brenner, W., Excellence-Modell der Industrialisierung des Informationsmanagements, in: Handbuch der modernen Datenverarbeitung HMD, 2007, Nr. 256, S. 17-26.
- Walter, S.M., Böhm, T., Krcmar, H., Industrialisierung der IT - Grundlagen, Merkmale und Ausprägungen eines Trends, in: Handbuch der modernen Datenverarbeitung HMD, 2007, Nr. 256, S. 6-16.